

Contratto di Fornitura del Servizio di Assistenza Sistemistica

Cod. 22.4.04cn

1. DEFINIZIONI

Ai fini dell'identificazione dei soggetti interessati al Contratto di Assistenza Sistemistica, si intende per:

- **Produttore:** il soggetto (persona fisica, ente, società) titolare della proprietà del software o che materialmente produce le macchine hardware;
- **Fornitore:** il soggetto (ente, società) avente titolo a prestare il servizio di Assistenza Sistemistica;
- **Sistema Operativo:** (in seguito denominato S.O.) il software di base installato sulle macchine, costituito dal sistema operativo; sono esclusi dal presente contratto i singoli programmi applicativi installati sulle macchine (salvo specifica indicazione di programmi compresi).

2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA ORDINARIA

Rientrano nel Servizio di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria:

- **L'Assistenza Telefonica:** l'Utente potrà avvalersi di questo servizio per chiarimenti in merito all'utilizzo e alle funzioni svolte dal S.O. installato. Quando, a giudizio del personale interpellato, il problema sottoposto dal Cliente non fosse risolvibile mediante l'Assistenza Telefonica, si darà luogo ad un intervento di Assistenza Diretta;
- **L'Assistenza Telematica:** consente il supporto telematico su personal computer del Cliente o dispositivi di rete in generale, abilitati per questo servizio.

Attraverso il collegamento il Fornitore effettuerà la diagnostica del problema e, quando possibile, la soluzione dello stesso. Quando il problema non sia risolvibile per via telematica, si darà luogo ad intervento diretto. Il prerequisito per l'attivazione del supporto telematico è che ogni personal computer venga dotato di un software di Tele-Assistenza e che la rete del Cliente sia collegata per via telematica con il Fornitore. La fornitura e l'installazione di tali apparati non sono oggetto del presente contratto ma costituiranno l'oggetto di un eventuale contratto diverso. Ogni importo di tale fornitura sarà a totale carico del Cliente.

- **L'Assistenza Diretta:** questo servizio, se previsto, è comprensivo di prestazioni per un numero massimo annuale, da indicare nell'apposita casella del contratto, di interventi di durata non superiore alle 3,5 ore caduno utilizzabili per:
 - a) ripristinare e/o riconfigurare il S.O. in seguito ad interventi di sostituzione di parti guaste effettuate dal Servizio di Manutenzione Hardware;
 - b) modificare la configurazione del Sistema per adeguarlo alle specifiche richieste dal Fornitore del software applicativo in occasione del rilascio di aggiornamenti e/o nuove release dei programmi utilizzati dall'elaboratore;
 - c) installare il patch di aggiornamento del S.O. regolarmente acquisito da parte del Cliente;
 - d) installare nuove versioni di S.O. con licenza regolarmente acquisita da parte del Cliente;
 - e) il ripristino del S.O. e l'eventuale travaso dei dati reso necessario dalla sostituzione/riparazione di parti hardware.

Gli interventi previsti contrattualmente e non utilizzati entro 31/12 dell'anno di decorrenza NON sono cumulabili agli interventi disponibili per i periodi successivi. Le valutazioni in merito a luogo, tipo, opportunità e metodo di intervento sono di esclusiva competenza del Fornitore

- **il Controllo Periodico:** il servizio comprende un intervento (3,5 ore) annuale presso la sede del Cliente, di un Tecnico Sistemista per il controllo, la revisione e la messa a punto della funzionalità del S.O.

3. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA STRAORDINARIA

Rientrano nel Servizio di Manutenzione ed Assistenza Straordinaria gli interventi eccedenti il numero massimo annuale previsto dal contratto per:

- modificare, su richiesta del Cliente, la configurazione originariamente installata;
- ripristino del S.O. nei casi di disfunzioni derivanti da cause non elencate nel punto 2;
- riconfigurazione del S.O. nei casi in cui le disfunzioni riscontrate derivino da cause non rientranti nella casistica prevista dall'Assistenza Ordinaria dettagliata al punto 2;
- Assistenza Sistemistica a sistemi operativi diversi dai S.O.;
- Assistenza Sistemistica effettuata al di fuori del normale orario di lavoro;
- Ogni altro intervento non compreso nei servizi di manutenzione ordinaria.

4. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà l'Accettazione da parte del Fornitore.

Il canone decorrerà dalla data indicata sull'Accettazione stessa, salvo differimento del termine iniziale in favore del Cliente.

Il contratto avrà durata a tempo indeterminato con facoltà di disdetta esercitabile da ciascuna delle parti, secondo le seguenti modalità:

- La disdetta dovrà essere comunicata all'altra parte mediante lettera raccomandata; se comunicata entro il 30 settembre, la disdetta ha effetto dal 1 gennaio dell'anno immediatamente successivo.
- Il Cliente potrà disdettare il contratto sin dall'anno di decorrenza del Contratto medesimo;
- Il Fornitore garantisce al Cliente una durata contrattuale di almeno 365 (trecentosessantacinque) giorni; esso non potrà quindi disdettare il contratto prima di tale termine, se non nel caso in cui vi sia inadempienza contrattuale da parte del Cliente.

Sarà facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del servizio in caso di:

- omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente, a qualsiasi titolo, anche se derivante da obbligazioni diverse dal presente contratto;
- mancata osservanza delle condizioni qui previste;

Sarà facoltà del Fornitore sospendere o cessare l'Assistenza prevista dal presente Contratto, qualora sopravvenute modificazioni normative e/o evoluzioni tecniche, rendessero eccessivamente onerosa l'Assistenza stessa.

5. CONDIZIONI DI INTERVENTO

E' impegno del Fornitore, salvo diversa pattuizione sul Modulo d'Ordine, effettuare gli interventi di manutenzione ed assistenza entro le 24 ore successive alla chiamata.

Nel caso in cui la richiesta di intervento sia originata da una situazione di fermo macchina, l'inizio dell'intervento avverrà ove non sussistano impedimenti non dipendenti dal Fornitore, entro il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta del Cliente.

Il Servizio di Manutenzione ed Assistenza viene assicurato solo durante le ore lavorative previste dal contratto applicato dal Fornitore. Eventuali deroghe potranno essere oggetto di contrattazione separata e saranno espressamente indicate nel Modulo d'Ordine.

6. ACCESSO AI LOCALI

Il Cliente consentirà, previo preavviso, al personale del Fornitore il pronto accesso ai locali dove sono installate le apparecchiature per eseguire gli interventi di manutenzione ed assistenza e le verifiche.

Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente al Fornitore, all'atto della sottoscrizione della Richiesta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 D.Lgs. n. 626/94 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

7. CANONE DI MANUTENZIONE ORDINARIA

A fronte del Servizio di Assistenza Sistemistica, il Cliente corrisponderà al Fornitore il canone mensile specificato nel prospetto riportato sulla Richiesta del Servizio.

Il canone così determinato sarà applicabile fino al 31/12 dell'anno di decorrenza del Contratto.

Per ciascuno degli anni successivi sarà facoltà del Fornitore apportare una variazione ai canoni in misura pari alla variazione percentuale dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo rilevato al 31 ottobre di ogni anno. La variazione così determinata sarà applicata al canone in vigore e determinerà la misura del canone relativo all'anno successivo.

8. TARIFFE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA STRAORDINARIA

Gli interventi effettuati nell'ambito del Servizio di Assistenza Straordinaria saranno fatturati al Cliente sulla base delle tariffe a tempo, risultanti dal Listino prestazioni del Fornitore, in vigore al momento in cui l'intervento verrà effettuato; le parti ed i materiali sostituiti saranno fatturati sulla base del Listino Parti di Ricambio del Fornitore in vigore al momento dell'intervento.

Il Cliente è tenuto a richiedere preventivamente al Fornitore le tariffe unitarie applicabili ad ogni intervento.

Al Cliente in possesso del regolare Contratto di Assistenza Sistemistica ed in regola con i pagamenti non verrà applicato il Diritto Fisso di Chiamata.

9 CARNET DI " I INTERVENTI "

I servizi che richiedono l'intervento del personale del Fornitore (manutenzione, assistenza, installazioni, consulenze, ecc...) possono essere pagati, a scelta del Cliente, attraverso l'acquisto preventivo di un carnet composto da tagliandi che danno diritto a prestazioni orarie di costo variabile. Il costo verrà determinato in base al tipo di intervento, alla complessità tecnica ed alla distanza del Cliente dalla sede del Fornitore. Il personale dello stesso provvederà a staccare un numero di tagliandi pari al valore della prestazione al momento dell'effettuazione della stessa. I tagliandi hanno validità temporale limitata ad anni 2 (due) decorrenti dalla data di acquisto del carnet. Ulteriori informazioni saranno contenute sul carnet stesso e le eventuali modifiche di funzionamento verranno comunicate al Cliente e saranno pubblicate in un'apposita sezione del sito Internet del Fornitore.

10. MODALITA' DI PAGAMENTO

Le modalità di pagamento previste sono le seguenti:

- Canone mensile relativo al Servizio di Assistenza Sistemistica Ordinaria: al ricevimento di fattura semestrale anticipata, con scadenza all'inizio del periodo di riferimento.
- Prestazioni relative al Servizio di Assistenza Sistemistica Straordinaria:
 - a) al ricevimento di fattura mensile posticipata;
 - b) mediante acquisto di un carnet prepagato di "interventi".

Quando non sia diversamente stabilito, tutti i pagamenti avverranno mediante Ricevuta Bancaria.

11. ESCLUSIONI

Non rientrano nell'Assistenza Ordinaria gli interventi per il ripristino e/o la riconfigurazione del S.O. per anomalie provocate da:

- disfunzioni dell'impianto elettrico e dell'impianto di messa a terra;
- cause accidentali;
- negligenza, cattivo uso, atti di vandalismo;
- calamità naturali, fulmini, allagamenti;
- modifiche alla configurazione originaria non effettuate dal Fornitore;
- attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica.

Non rientra nel presente contratto la fornitura di nuove versioni del programma S.O. e di nuove patch di aggiornamento del S.O. rilasciate dal Produttore.

Il Fornitore non risponde dei costi telefonici e danni conseguenti a modifiche alla configurazione originaria introdotte dal Cliente senza esplicita autorizzazione del Fornitore.

Il Fornitore non è responsabile per i costi sopravvenuti e i danni al Cliente generati dal malfunzionamento delle apparecchiature di comunicazione (router, modem, ...) dovuto ad anomalie o difetti del software applicativo o del sistema operativo imputabili al Produttore degli stessi. Non è altresì responsabile per i costi sopravvenuti ed i danni causati da programmi diretti a danneggiare o interrompere il sistema informatico (ex articolo 615 quinquies c.p.).

12. RISCHI DI PERDITA O DANNO

Il Cliente solleva il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danni alle macchine non di proprietà del Fornitore durante il periodo in cui tali macchine sono in possesso del Fornitore presso il Centro Assistenza, eccetto le perdite o danni causati da negligenza del personale del Fornitore.

Il Cliente è responsabile della gestione delle procedure per il salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno ai programmi, archivi e/o dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

Il Cliente solleva altresì il Fornitore per tutti i rischi di perdite e danni per dischi, minidischi, dispositivi, schede, collegamenti e modifiche non rimossi dalle macchine sottoposte al Servizio di Manutenzione.

13. GARANZIA

Il Fornitore garantisce che i Servizi oggetto del presente Contratto vengano effettuati da personale dotato delle necessarie cognizioni tecniche.

Eventuali danni derivanti da interventi o mancati interventi di assistenza, saranno imputabili al Fornitore solo in caso di dolo o colpa grave.

Nessun risarcimento dei danni diretti ed indiretti sarà comunque dovuto dal Fornitore.

Qualsiasi reclamo dovrà pervenire al Fornitore entro 15 (quindici) giorni dalla data del primo intervento, pena la decadenza da ogni azione.

14. INFORMATIVA – D.LGS. 196/03 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 30/06/2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito Codice) il Fornitore, con riferimento ai dati personali acquisiti o che verranno acquisiti (a titolo esemplificativo: anagrafici, fiscali, nominativi, contabili, ecc.) in relazione ai rapporti contrattuali interscambiati/intercorrenti con il Cliente o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro, informa che:

a) il trattamento dei dati da parte del Fornitore avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, per finalità riguardanti l'esecuzione delle obbligazioni di cui al presente contratto, per verifiche e valutazioni sulle risultanze e sull'andamento del rapporto, nonché sui rischi ad esso connessi (e cioè ad es: veridicità dei dati forniti, solvibilità anche in corso di rapporto, ecc.), per adempimenti di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, per attività di promozione dei prodotti del Fornitore e per finalità commerciali e/o di marketing anche attraverso l'uso delle coordinate di posta elettronica del Cliente;

b) il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia un eventuale rifiuto di fornire i medesimi potrebbe determinare difficoltà nella conclusione (in via esemplificativa, i dati identificativi del Cliente, il Codice Fiscale, la Partita IVA, ecc.), esecuzione e gestione (e cioè ad es.: i dati relativi al c/c bancario del Cliente, alle attività del Cliente, i nominativi e poteri dei Rappresentanti legali del Cliente, i dati a carattere patrimoniale, finanziario o economico in genere, ecc.) del Contratto;

c) i dati potranno essere comunicati a soggetti determinati per lo svolgimento

di alcune attività, tali attività includono anche l'elaborazione dei dati per il raggiungimento delle finalità contrattuali; a società specializzate in attività di organizzazione di convegni, amministrazione, telemarketing, per la promozione dei prodotti del Fornitore, per effettuare attività specifiche, sempre inerenti all'espletamento del rapporto, attraverso contratti di outsourcing, gestione del credito ed a tutti i soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge e/o contrattuali. Un elenco di tali soggetti, aggiornato periodicamente, è disponibile presso la sede della società e potrà essere inviato a semplice richiesta; la ragione sociale del Cliente potrà essere diffusa attraverso il sito internet del Fornitore oppure a mezzo stampa per finalità di promozione dei prodotti e/o servizi del Fornitore. I dati personali acquisiti potranno essere comunicati, comunque in via confidenziale, ai soggetti che forniscono, a loro volta, il Fornitore ed essere trasferiti alle sedi degli stessi al fine di effettuare analisi di mercato, pianificare i processi di vendita e di rivelazione delle attività svolte da parte del canale indiretto. Questi soggetti, effettuando il Trattamento dei Dati Personali come indicato precedentemente, quindi in modo differente ed estraneo rispetto al trattamento effettuato dal Fornitore, agiscono a tutti gli effetti in qualità di Titolari;

d) i dati saranno comunicati a società controllate e/o collegate al Fornitore;

e) i dati saranno altresì comunicati a Pubbliche Amministrazioni, Società di revisione ed a tutti i soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge e/o contrattuali;

f) potranno venire a conoscenza dei Vostri dati il responsabile del trattamento e le seguenti categorie di soggetti incaricati del trattamento: amministrativi, commerciali, servizi tecnici, logistica, Marketing;

g) l'interessato potrà rivolgersi al Servizio Privacy presso il responsabile del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice. In particolare potrà opporsi in ogni momento, sempre attraverso il Servizio Privacy, al trattamento delle sue coordinate di posta elettronica a fini di vendita diretta o di marketing;

h) titolare del trattamento è il Fornitore, con sede indicata nell'Ordine di Fornitura.

15. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti relativamente all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Cuneo.